

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
PADA BIDANG PEMASARAN SUBDIVISI *OUTBOUND*
CHANNEL DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
CABANG JAKARTA UTARA**

**WANDA YURIANTI
8135145139**



**Laporan Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

Wanda Yurianti. 8135145139. Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT Telekomunikasi Indonesia Cabang Jakarta Utara. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Desember 2017.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT. Telkom pada subdivisi *Outbond Channel* cabang Jakarta Utara, Jl. Yos Sudarso 23-24, Pulo Gadung, Jakarta Utara yang berlangsung pada tanggal 3 Januari 2017 sampai dengan 3 Februari 2017.

Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan adalah untuk mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya dan Praktik Kerja Lapangan ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mahasiswa S1 Program Studi Pendidikan Ekonomi untuk mendapat gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini juga berisi tujuan serta manfaat dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yang secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan kualitas baik dari pihak mahasiswa sebagai pelaksana, instansi sebagai tempat praktik, maupun kampus sebagai lembaga pendidikan yang menyediakan program Praktik Kerja Lapangan.

Telah diterangkan bahwa penempatan pelaksanaan praktik di PT. Telkom cabang Jakarta Utara, yaitu pada subdivisi *Outbound Channel*. Adapun tugas yang dikerjakan praktikan diantaranya melakukan penawaran melalui telepon, menginput data-data pelanggan baru Indihome dan target daerah yang akan dilakukan pemasangan Indihome.

Meskipun mendapati beberapa kendala dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan seperti belum memiliki pengalaman kerja, merasa kesulitan dalam hal penyesuaian diri dengan lingkungan kerja dan suhu ruangan yang dingin, namun praktikan dapat mengatasi hal tersebut dengan cara berusaha menyesuaikan diri, membangun komunikasi yang efektif dan bekerja sama dengan pegawai yang lain. Praktikan juga memakai jaket ketika mengalami kendala suhu udara yang sangat dingin. Praktikan sering diam saja jika tugas yang diberikan telah selesai. Untuk mengatasi masalah tersebut, biasanya praktikan bertanya kepada orang-orang sekitar ada yang perlu dibantu oleh praktikan atau tidak. Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dapat disimpulkan bahwa praktikan mendapat tambahan wawasan pengetahuan yang lebih luas mengenai dunia kerja yang sesungguhnya, serta dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab dan disiplin yang tinggi terhadap tugas yang diberikan.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bidang Pemasaran
Subdivisi *Outbound Channel* di PT Telekomunikasi
Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara

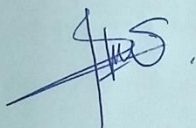
Nama Praktikan : Wanda Yurianti

Nomor Registrasi : 8151145139

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

Menyetujui,

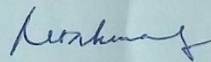
Ketua Program Studi,



Dr. Corry Yohana, MM

NIP. 195950918 198503 2 011

Pembimbing,

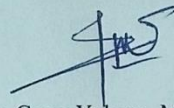


Dra. Nurahma Hajar, M.Si

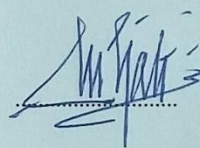
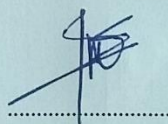
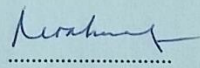
NIP. 19531002 198503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Corry Yohana, MM
NIP. 195909181985032011

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002		<u>28-12-2017</u>
Penguji Ahli		
<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011		<u>28-12-2017</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001		<u>28-12-2017</u>

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain Alhamdulillah, rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas nikmatnya-lah penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan menyusun laporan PKL. Pada laporan PKL ini, penulis menceritakan hal apa saja yang telah penulis lakukan selama pelaksanaan praktek kerja di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara. Dalam penulisan laporan, praktikan menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari seluruh pihak yang membantu secara moril maupun materil khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan pihak tempat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan ini praktikan mengucapkan terima kasih kepada:

- 1 Dra. Nurahma Hajat M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan
- 2 Dr. Corry Yohana. MM selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga
- 3 Drs. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
- 4 Zahrial Ahmad Nst selaku Kepala Kantor PT. Telkom Indonesia Cabang Jakarta Utara
- 5 Danang Aris selaku Kepala Bidang Pemasaran
- 6 Ngurah Wira selaku Pembimbing Bidang Pemasaran

- 7 Seluruh karyawan di PT. Telkom Indonesia khususnya di Bidang Pemasaran
- 8 Orang tua yang memberi dukungan doa, moril dan materil
- 9 Kedua adik saya yang telah memberikan dukungan
- 10 Sahabat-sahabat dan orang terdekat saya yang tidak pernah luput memberikan dukungan dan semangat
- 11 Rachmadina Pratiwi selaku teman PKL saya
- 12 Teman – teman tercinta Program Studi Pendidikan Tata Niaga B Angkatan 2014

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan PKL ini tak luput dari kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf. Penulis mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi laporan agar ke depannya penulis dapat berbuat yang lebih baik lagi. Semoga laporan PKL ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis sebagai pihak yang terjun langsung melakukan praktek kerja, tetapi pihak lain yang membacanya.

Jakarta, Desember 2017

Penulis

Wanda Yurianti

NIM. 8135145139

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan	1
B. Maksud Dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan	7
BAB II TINJAUAN UMUM PT. TELKOM	11
A. Sejarah PT. Telkom	11
B. Struktur Organisasi	16
C. Kegiatan Umum PT. Telkom	17
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	21
A. Bidang Kerja	21
B. Pelaksanaan Kerja	22
C. Kendala yang Dihadapi	28
D. Cara Mengatasi Kendala	29
BAB IV KESIMPULAN	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kerja	9
Tabel 1.2 Alur Kegiatan PKL	10
Tabel 1.3 Usulan Target Pemasangan Indohome	25
Tabel 1.4 Target Sales Bulanan	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 - Struktur Organisasi PT. Telkom cabang Jakarta Utara	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Divisi Home Service	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin PKL	38
Lampiran 2 : Surat Penerimaan PKL	39
Lampiran 3 : Surat Keterangan PKL	40
Lampiran 4 : Identitas Nama Praktikan	41
Lampiran 5 : Penilaian PKL	42
Lampiran 6 : Daftar Hadir PKL	43
Lampiran 7 : Format Penilaian	45
Lampiran 8 ; Jadwal Kegiatan PKL	47
Lampiran 9 : Log Harian PKL	48
Lampiran 10 : Dokumentasi	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pada masa era golabalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terus menunjukkan kemajuannya yang berakibat pada berkembangnya bidang pekerjaan. Apalagi sekarang Indonesia sudah memasuki zona masyarakat ekonomi ASEAN yang dimana masyarakatnya dituntut untuk dapat maju dan berkembang serta lebih mutakhir dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Apabila kita dapat memutakhirkan hal tersebut, maka kita akan dimudahkan untuk melakukan segala pekerjaan.

Hal ini sangat berpengaruh pada seluruh lini bidang pekerjaan apapun. Telekomunikasi merupakan suatu sarana terpenting dalam pekerjaan. Dengan adanya sarana telekomunikasi, segala sesuatunya dapat di bicarakan melalui alat telekomunikasi tersebut tanpa mengenal jarak sejauh apapun. Sarana untuk melakukan telekomunikasi sebelum masuknya era globalisasi tidaklah semudah saat ini, hanya dapat mengirim surat melalui kantor pos dan membutuhkan waktu lama untuk sampai pada tujuan. Metode telekomunikasi ini sudah ada sekitar tahun 2000SM di Mesir. Kemudian sarana telekomunikasi berkembang pada sekitar tahun 1990 muncullah alat elektronik yang di idolakan bernama *pager*. *Pager* merupakan alat elektronik yang digunakan sebagai pengirim pesan numeric satu arah. Alat ini

hanya mampu menerima pesan saja yang ditransmisikan melalui suatu provider, dimana proses adanya umpan balik dari pesan yang disampaikan harus melalui beberapa proses terlebih dahulu.

PT. Telkom merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi yang menyediakan sarana dan jasa layanan Telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah di seluruh Indonesia.

Berawal dari sebuah badan usaha swasta penyediaan layanan pos dan telegraf yang didirikan oleh Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara. Beberapa produk PT. Telkom yang mendukung pertelekomunikasian Indonesia antara lain Simpati (provider *handphone*), telepon rumah, *useeTV*Cable (tv kabel + internetnya) dan *IndiHome* (internet rumah). Maka dengan adanya PT. Telkom ini sangat membantu Indonesia untuk lebih maju dalam bidang telekomunikasi dan informasi menjadi lebih terbaru.

Dalam suatu perusahaan besar pasti mempunyai banyak divisi, dan masing-masing divisi pasti mempunyai jobdesk dalam bidang administrasi. Sebagai salah satu mahasiswa Konsentrasi Pendidikan Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Jakarta, mahasiswa tidak hanya dibekali ilmu-ilmu pendukung kegiatan pendidikan tetapi juga untuk berkarir di luar dunia pendidikan. Maka dari itu, dalam program Praktik Kerja Lapangan mahasiswa diberi kesempatan untuk mengimplementasikan ilmu administrasinya yang telah dipelajari dan untuk menambah wawasan sebagai modal ketika dalam dunia kerja.

B. Maksud Dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi, Program Studi Pendidikan Tata Niaga memiliki program Praktik Kerja Lapangan untuk mahasiswanya dengan tujuan agar mahasiswa dapat memahami berbagai macam pekerjaan yang ada di dunia kerja dan dapat mempraktikkan secara langsung dari apa yang sudah dipelajari di bangku kuliah serta dapat mengatasi masalah-masalah yang ada dalam dunia kerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, praktikan mempunyai maksud dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, yaitu:

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga
- 2) Memenuhi matakuliah Praktik Kerja Lapangan pada salah satu bidang prodi Pendidikan Tata Niaga.
- 3) Mempelajari bidang pekerjaan yang sesuai dengan pengetahuan yang di dapat di bangku perkuliahan yaitu Pemasaran.
- 4) Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang bisa didapatkan di dunia kerja yang sesungguhnya.
- 5) Menerapkan pengetahuan yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan pada dunia kerja nyata.
- 6) Menjalankan kewajiban Praktik Kerja Lapangan yang merupakan matakuliah wajib bagi mahasiswa jurusan Ekonomi dan Administrasi, Faktulas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Selain maksud dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktikan juga mempunyai tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, yaitu :

- 1) Memperoleh wawasan dan pengetahuan baru mengenai pekerjaan pada bidang pemasaran di dunia kerja yang nyata.
- 2) Membandingkan serta menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan, dengan memberikan kontribusi pengetahuan dan implementasi kepada perusahaan sesuai dengan program studi Pendidikan Tata Niaga.
- 3) Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa sesuai dengan latar belakang bidang studi.
- 4) Menambah dan mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja.
- 5) Memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mengembangkan sikap disiplin, tanggung jawab, mandiri, kreatif, inisiatif serta kerjasama yang tinggi dalam melakukan suatu pekerjaan.
- 6) Agar mahasiswa menjadi lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing dalam dunia kerja.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Dalam program Praktik Kerja Lapangan ini mahasiswa diharapkan mendapatkan hasil yang positif dan bermanfaat bagi praktikan, Fakultas Ekonomi serta lembaga tempat praktik sebagai berikut :

1) Bagi Praktikan

- a. Sebagai sarana untuk menambah ilmu, pengetahuan dan pengalaman serta dapat mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam dunia pekerjaan.
- b. Sebagai sarana untuk melatih tanggung jawab, kedisiplinan, kerjasama dalam menjalankan suatu pekerjaan serta untuk meningkatkan kreatifitas dan memunculkan ide-ide baru.
- c. Sebagai sarana untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan lainnya yang didapatkan dari dunia kerja.
- d. Untuk mempersiapkan diri ketika masuk ke dunia kerja yang sesungguhnya setelah mendapat gelar Sarjana.
- e. Menambah pengalaman baru bagi praktikan mengenai lingkup kerja.

2) Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Dengan tujuan untuk menjalin hubungan dengan perusahaan agar ketika terdapat mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dapat diterima karena rekam jejak dari mahasiswa yang telah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sebelumnya.
- b. Sebagai sarana pengenalan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terdapat dalam PT. Telkom, khususnya jurusan Ekonomi dan Administrasi program studi Pendidikan Tata Niaga.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar mahasiswa yang dapat memahami materi selama perkuliahan untuk diterapkan di dunia kerja.

- d. Sebagai bahan masukan dan evaluasi program pendidikan di Universitas Negeri Jakarta (UNJ) untuk menghasilkan tenaga-tenaga yang terampil sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau lembaga.
- e. Untuk memperkenalkan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) pada masyarakat luas.
- f. Sebagai alat ukur seberapa besar peran pengajar terhadap pemahaman mahasiswa dan ketika melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

3) Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat terbantuan dengan adanya mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan`
- b. Sebagai sarana untuk memberikan kriteria tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan atau lembaga yang terkait.
- c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
- d. Dapat menjalin kerjasama yang baik dan teratur antara instansi dengan lembaga perguruan tinggi.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara, yang ditempatkan menjadi bagian dari staff bagian pemasaran subdivisi *Outbound Channel*. Berikut data lembaga tempat dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan.

Nama Perusahaan : PT. Telkom
 Alamat Kantor Pusat : Jl. Japati No. 1, Bandung 40133
 Alamat Kantor Cabang : Jl. Yos Sudarso 23-24, Pulo Gadung, Jakarta Utara
 No. Telp / Fax : (021)8093126, 8094645/(021)8007920
 Email : corporate_comm@telkom.co.id
 Website : www.telkom.co.id

Alasan praktikan memilih PT. Telkom karena instansi tersebut sangat berperan penting terhadap kemajuan Indonesia karena PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk memberikan produk kepada masyarakat Indonesia yang dapat digunakan diseluruh Indonesia dan berpengaruh terhadap telekomunikasi yang ada di Indonesia dan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk juga merupakan termasuk perusahaan yang dikelola oleh pemerintah walau hanya 40%. Salah satunya terdapat pada cabang Jakarta Utara.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan kurang lebih adalah sebulan, praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan terhitung sejak tanggal 3 Januari 2017 hingga 3 Febuari 2017. Hari kerja yang diterapkan untuk praktikan adalah Senin-Jumat pukul 08.00 s.d 17.00 dengan jam istirahat pukul 12.00 s.d 13.00.

Berikut rincian tiap tahapan selama Praktik Kerja Lapangan:

1. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan
 - a. Praktikan mencari informasi tentang instansi/perusahaan yang sesuai dan menerima mahasiswa yang ingin melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan (awal Januari-Februari).
 - b. Setelah menemukan perusahaan yang sesuai, praktikan menghubungi PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk cabang Jakarta Utara untuk mengkonfirmasi apakah menerima mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan.
 - c. Setelah mendapat kejelasan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk cabang Jakarta Utara, praktikan meminta surat pengantar dari bagian akademik Fakultas Ekonomi untuk diberikan pada pihak BAAK UNJ.
 - d. Setelah mendapatkan persetujuan dari bagian akademik Fakultas Ekonomi dan BAAK UNJ, praktikan mendapatkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan. Pengajuan surat tersebut dilakukan pada bulan Oktober 2017.
 - e. Surat pengantar tersebut diberikan pada bagian *Human Research Development* (HRD) PT. Telekomunikasi Indonesia cabang Jakarta Utara untuk mendapatkan persetujuan secara resmi untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan menunggu selama tiga bulan untuk mendapatkan keputusannya.
 - f. Pada tanggal 7 Desember 2016 praktikan dipanggil ke kantor PT. Telkom cabang Jakarta Utara karena sudah mendapat persetujuan dan langsung

dilakukan pengarahan oleh Bapak Tikdo selaku *Human Research Development* (HRD) PT. Telkom.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahapan ini dilakukan setelah praktikan menerima surat balasan dari PT. Telkom yang isinya adalah persetujuan bahwa praktikan di terima untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan. Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 1 (satu) bulan, terhitung sejak tanggal 3 Januari s.d. 3 Februari 2017 dengan ketentuan jam operasional:

Tabel 1.1 Jadwal Kerja

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s.d Kamis	08.00 s.d 17.00	12.00 s.d 13.00
Jumat	08.30 s.d 17.00	11..45 s.d 13.00

Sumber: diolah oleh Praktikan

Tahap ini dilaksanakan setelah mendapat izin dari pihak PT. Telkom Indonesia Tbk Witel Jakarta Utara yang ditandai dengan dikeluarkannya surat balasan

3. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

- a. Tahapan ini ditulis setelah masa Praktik Kerja Lapangan berakhir yang dilakukan selama satu bulan.
- b. Praktikan menulis laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan memanfaatkan data-data yang telah diperoleh dari tempat Praktik Kerja Lapangan dan

melakukan studi kepustakaan dan pencarian data dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melakukan *browsing* di internet.

- c. Setelah semua data yang praktikan butuhkan sudah tersedia, praktikan membuat laporan Praktik Kerja Lapangan.
- d. Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama bulan Desember 2017.
- e. Penuisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan berdasarkan apa yang sudah dicatat oleh praktikan selama melakukan kegiatan tersebut.
- f. Penulisan dimulai dengan mencari data-data yang dibutuhkan dalam pelaporan Praktik Kerja Lapangan. Kemudian data-data tersebut diolah dan diserahkan sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan yang akan diserahkan saat seminar pada waktu tertentu.

Tabel 1.2 – Alur Kegiatan PKL

Tahapan	Oktober	Januari	Februari	Desember
Observasi				
Persiapan				
Pelaksanaan				
Pelaporan				

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM PT. TELKOM

A. Sejarah PT. Telkom

1. Latar Belakang dan Sejarah PT. Telkom

PT. Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan statusnya saat ini yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,56%), dan 47,44% dimiliki oleh Publik, Bank of New York, dan investor dalam Negeri yang sahamnyadiperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan *Public Offering Without Listing* (POWL) di Jepang.

Berawal dari PT. TELKOM di Indonesia yang merupakan sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap yang didirikan oleh Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1905 pemerintah Belanda mendirikan perusahaan Telekomunikasi sebanyak tiga puluh delapan perusahaan. Kemudian Pada tahun 1906 pemerintah Hindia Belanda membentuk suatu jawatan Pos, Telegrap dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/ PTT). Pada tahun 1961 status jawatan diubah menjadi perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965 pemerintah memisahkannya menjadi perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi disesuaikan

menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa Telekomunikasi Nasional dan Internasional. Pada tahun 1980 Indonesia mendirikan suatu badan usaha untuk jasa Telekomunikasi Internasional yang bernama PT. Indonesian Satellite Corporation (INDOSAT) yang terpisah dari PERUMTEL. Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.3/ 1989 mengenai Telekomunikasi, yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi.

PT. Telkom saat ini beroperasi diseluruh wilayah Republik Indonesia yang terbagi kedalam tujuh Unit Bisnis yang terdiri dari tujuh Divisi Regional yang meliputi Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Kalimantan, Sumatera dan Indonesia bagian timur serta satu kantor pusat yaitu di Bandung, Jawa Barat. Berdasarkan PP No.25/ 1991 sampai sekarang PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia. Perubahan di lingkungan PT. Telkom terus berlanjut mulai dari perusahaan jawatan sampai perusahaan public. Perubahan – perubahan besar terjadi pada tahun 1995 meliputi (1) Restrukturisasi Internal; (2) Kerjasama Internal; (3) Intial Publik Offering (IPO).

2. Visi dan Misi Perusahaan PT. Telkom

Visi PT. Telkom adalah *To become a leading InfoComm player in the region*. TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoComm* terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut kekawasan Asia Pasifik.

Misi PT. Telkom adalah Memberikan layanan *One Stop Infocomm Service with Excellent Quality and Comparative Price and to be The Role Model as the Best Managed Indonesian Comporation* dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas dengan harga kopetitif.

TELKOM akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalisasikan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung.¹

3. Tujuan PT. Telkom

TELKOM mempunyai tujuan yaitu Menjadi posisi terdepan dengan memperkokoh bisnis *legacy* dan meningkatkan bisnis *new wave* untuk memperoleh 60% dari pendapatan industri pada tahun 2015.

4. Tata Kelola PT. Telkom

Saat ini penerapan *Good Corporate Governance* (“GCG”) terus PT. Telkom selaraskan dengan dinamika bisnis yang terjadi. Untuk mewujudkannya, Telkom menerapkan GCG yang terintegrasi dengan pengelolaan kepatuhan, manajemen risiko dan pengendalian internal. Langkah ini Kami tempuh agar Perusahaan memiliki pengetahuan dan kapabilitas untuk mengelola *Governance, Risk and Compliance* (“GRC”) yang sejalan dengan pengelolaan kinerja bisnis dan mampu

¹Telkom Indonesia. “Profil Perusahaan”, <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations/page/2>(diakses pada tanggal 12 September 2017)

mengantarkan organisasi mencapai kelangsungan hidup perusahaan. Terutama penerapan manajemen risiko, meskipun awalnya tidak mudah dan membutuhkan waktu untuk dapat menguasai kompetensi, memperoleh keakuratan dalam mengidentifikasi risiko industri dan organisasi, serta mampu menjadikan budaya resiko sebagai bagian dari kebudayaan karyawan, akhirnya berkat kesungguhan/konsistensi dan kesabaran manajemen saat ini diperoleh hasil manajemen risiko telah mewarnai dan berkontribusi positif dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan dan penguatan penerapan GCG di Telkom *Group*.

5. Konsep Dan Landasan

Konsep penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG) dalam organisasi Perusahaan berlandaskan pada komitmen untuk menciptakan Perusahaan yang transparan, dapat dipertanggung jawabkan (accountable), dan terpercaya melalui manajemen bisnis yang dapat dipertanggung jawabkan. Penerapan praktik-praktik GCG merupakan salah satu langkah penting bagi Telkom untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai Perusahaan (corporate value), mendorong pengelolaan Perusahaan yang profesional, transparan dan efisien dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil sehingga dapat memenuhi kewajiban secara baik kepada Pemegang Saham, dewan Komisaris, mitra bisnis, serta pemangku kepentingan.

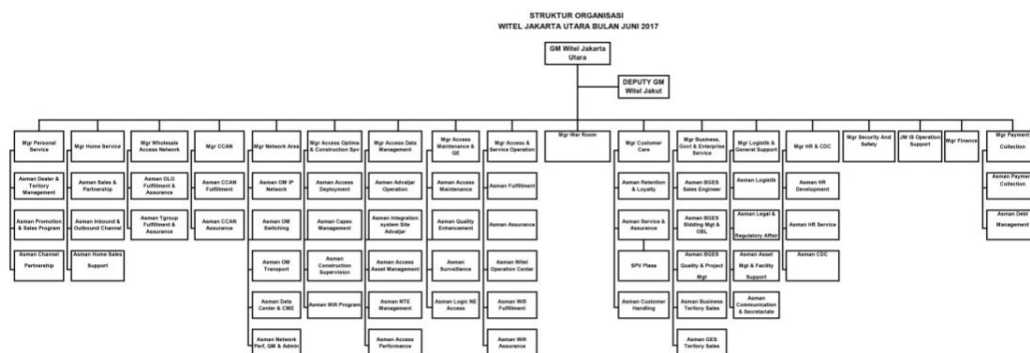
Mengingat pentingnya GCG maka telah dilakukan bentuk penguatan komitmen manajemen seluruh komisaris dan direksi Telkom Group pada acara Rapat Pimpinan Telkom berupa pernyataan dan penandatanganan komitmen implementasi GCG Telkom Group. Ini menunjukkan kesungguhan dewan Komisaris dan direksi Telkom Group untuk memprioritaskan penerapan GCG. Komitmen Kami untuk menerapkan instrumen GCG tidak hanya untuk mematuhi peraturan yang berlaku di pasar modal namun diyakini sebagai kunci sukses dalam upaya pencapaian kinerja usaha yang efektif, efisien serta berkelanjutan yang sangat diperlukan dalam memenangkan persaingan pasar.

B. Struktur Organisasi

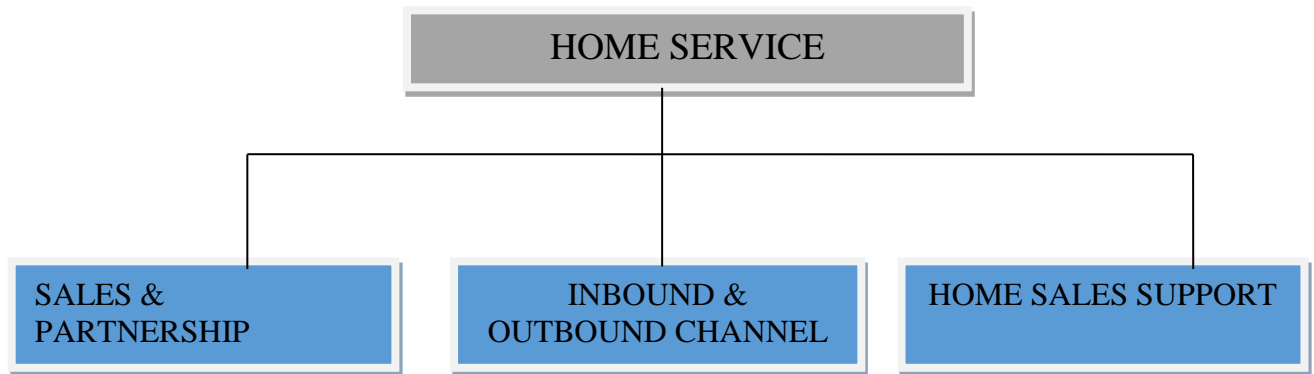
Setiap organisasi baik itu organisasi besar atau kecil harus memiliki struktur organisasi untuk membagi tugas, tanggung jawab, wewenang, fungsi, dan peran organisasi agar dapat mencapai tujuan. Struktur organisasi PT. Telkom cabang Jakarta Utara:

Gambar 2.1 - Struktur Organisasi PT. Telkom cabang Jakarta utara

Sumber: Diolah oleh HRD PT. Telkom Jakarta Utara



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi Divisi
Home Service**



Sumber: Diolah oleh HRD PT. Telkom Jakarta Utara

C. Kegiatan Umum PT. Telkom

1. Kegiatan Umum PT. Telkom

PT. Telkom merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Semua yang menggunakan layanan telepon rumah bergantung pada PT. Telkom ini.

PT. Telkom mempunyai banyak divisi pada setiap kantor cabang. Beberapa diantaranya adalah retensi dan loyalitas, pada sub divisi ini mempunyai tugas untuk membuat pelanggan loyal terhadap produk-produk yang diberikan Telkom dengan cara menelpon pelanggan untuk menanyakan kenyamanan terhadap produk-produk Telkom dan bahkan karyawan juga menawarkan produk-produk baru atau tambahan agar pelanggan semakin loyal.

Kemudian juga terdapat subdivisi *handling complain* yang bertugas untuk menampung segala keluhan pelanggan terhadap produk-produk Telkom dengan cara menelpon. Apabila terdapat masalah pada produk, maka pelanggan akan menelpon *customer service* (CS) dan akan tersambung pada subdivisi *handling complain* yang kemudian akan di tindak lanjuti. Pada *handling complain* juga bertugas untuk menelpon pelanggan kembali untuk menanyakan apakah masalah pada produk Telkom sudah benar atau belum ada perubahan untuk memastikan bahwa pelanggan akan puas dengan produk Telkom.

PT. Telkom merupakan penyedia jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia memiliki keunggulan dari sisi infrastruktur karena didukung pendanaan oleh pemerintah. Dengan keunggulan tersebut PT. Telkom telah mampu mengembangkan produk yang menjadi 5 (lima) pilar bisnis mereka, yaitu:

1. *Fixed Phone (TELKOM Phone)*
 - *Personal Line*
 - *Corporate Line*
 - *Wartel & Telum*
2. *Mobile Phone (TELKOMSEL)*
 - *Prepaid Services (Simpati)*
 - *Postpaid Services (Halo)*
3. *Network & Interconnection (TELKOM Intercarier)*
 - *Interconnection Services*
 - *Network Leased Services*
4. *Data & Internet*
 - *Leased Channel Service (TELKOM Link)*
 - *Internet Service (TELKOMNet)*
 - *VoIP Service (TELKOM Save & Global 017)*
 - *SMS Service (from TELKOMSEL, TELKOMFlexi & TELKOM SMS)*
5. *Fixed Wireless Access (TELKOM Flexi)*
 - *Prepaid Services (Flexi Trendy)*
 - *Postpaid Services (Flexi Classy)*

Bagaimanapun produk seperti diatas senantiasa membutuhkan pencerahan (*enlightining*) kepada pelanggan, baik perseorangan, kelompok, perusahaan, korporasi sehingga mengenali dan dapat menciptakan permintaan. Dengan demikian

maka senantiasa tercipta permintaan kepada barang dan jasa yang dihasilkan oleh Telkom.

2. Kode Etik Bekerja

Sosialisasi merupakan tahapan penting dalam penerapan etika bisnis, oleh sebab itu etika bisnis Telkom diterapkan mengacu pada kebijakan Perusahaan Kd.05/2005 dan Kd.43/2006. dalam sosialisasi dan penerapannya, Kami selalu mengingatkan karyawan Kami mengenai tata nilai dan etika bisnis melalui survei kepada seluruh karyawan yang didalamnya memuat kuesioner dan studi kasus terkait pemahaman: GCG, etika bisnis, pakta integritas, fraud, manajemen risiko, pengendalian internal (SOA), whistleblowing, pelarangan gratifikasi, tata kelola TI, menjaga keamanan informasi dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan praktek tata kelola Perusahaan. Survei Kami lakukan secara online melalui media portal/intranet perusahaan dan diakhiri dengan pernyataan kesediaan karyawan menjalankan etika bisnis perusahaan.

Sesuai ketentuan Sarbanes Oxley Act (SOA) 2002 section 406, Telkom menjalankan kode etik yang berlaku bagi Komisaris, direktur Utama, direktur Keuangan (posisi yang setara dengan Chief Executive Officer dan Chief Financial Officer), direktur dan pejabat kunci lainnya serta seluruh karyawan yang dapat dilihat pada website PT.Telkom <http://www.telkom.co.id/about-telkom/business-ethics> dan setiap perubahan terhadap kode etik Kami informasikan melalui website tersebut.

Pemahaman dan penerapan etika bisnis berikut hasil survey yang dilakukan telah diaudit secara internal maupun eksternal melalui proses audit SOA 404 terkait dengan penerapan control environment sesuai kerangka kerja pengendalian internal kontrol COSO pada audit tingkat entitas.²

²PT. Telkom tbk Indonesia. <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations> (diakses tanggal 12 September 2017)

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT. Telkom di cabang Jakarta Utara subdivisi *Outbond Channel*. Pada saat awal kegiatan Praktik Kerja Lapangan, praktikan melakukan *Pre Test*, *Post Test* dan Sosialisasi K3 terlebih dahulu sebelum memulai kegiatan. Rangkaian kegiatan *Pre Test*, *Post Test* dan Sosialisasi K3 di bimbing oleh Bapak Yudi, Bapak Sri, Ibu Catur dan Bapak Sumadin. Setelah rangkaian kegiatan *Pre Test*, *Post Test* dan Sosialisasi K3 selesai, praktikan melakukan *briefing* terlebih dahulu sebelum memulai kegiatan. Bapak Ngurah Wira selaku pembimbing membantu praktikan untuk memperkenalkan produk yang akan di promosikan melalui telepon dan memberikan contoh mengenai cara untuk melakukan promosi produk tersebut. Setelah dijelaskan lebih lengkap oleh Bapak Ngurah Wira, praktikan langsung melakukan penawaran terhadap calon pelanggan *Indihome*.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan praktikan di haruskan untuk mengikuti segala peraturan yang berlaku di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk cabang Jakarta Utara, seperti :

1. Menaati peraturan jam kerja
2. Berpakaian rapi dan sopan
3. Bersikap sopan santun terhadap semua pegawai
4. Bertanggung jawab terhadap tugas/pekerjaan

5. Tidak diperbolehkan keluar kantor pada saat jam kerja kecuali atas izin dari bapak Norman selaku pembimbing
6. Menjaga nama baik diri sendiri, Universitas Negeri Jakarta, dan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk cabang Jakarta Utara

B. Pelaksanaan Kerja

Pada hari pertama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Telekomunikasi Indonesia cabang Jakarta Utara, praktikan bertemu dengan bapak Tikdo selaku *Human Resource Development* bagian Sumber Daya Manusia yang menginformasikan mengenai peraturan dan kesepakatan selama praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

Kemudian, praktikan diajak oleh bapak Tikdo untuk menuju ke ruang subdivisi *Outbond Channel*. Setelah itu praktikan diserahkan ke Manager untuk diberikan *briefing* sebelum bekerja. Setelah itu praktikan dipilihkan untuk masuk ke Subdivisi *Outbond Channel* kemudian praktikan diberikan pembimbing untuk membimbing selama praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

1. Bidang Komunikasi Bisnis

Praktikan melakukan penawaran produk Indihome kepada calon pelanggan baru melalui telepon. Penawaran produknya meliputi :

1. Paket komplit yang terdiri dari pasang baru telepon, tv kabel dan internet
2. Pasang telepon dan internet saja
3. Pasang telepon saja

Berikut adalah tata cara ketika melakukan penawaran menggunakan telepon:

- 1) Sebelum menelpon calon pelanggan, praktikan mempersiapkan daftar produk apa saja yang akan ditawarkan dan menyiapkan pulpen serta buku untuk mencatat pelanggan yang setuju dengan penawaran produk tersebut.
- 2) Setelah siap semua, praktikan mengambil gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri dan ditangan kanan memegang pulpen dan tersedia buku untuk mencatat jika ada calon pelanggan yang setuju dengan penawaran tersebut.
- 3) Apabila sudah mendapatkan calon pelanggan yang setuju dengan penawaran tersebut maka praktikan meminta kontak yang dapat berhubungan langsung dengan calon pelanggan tersebut.
- 4) Kemudian mencatat alamat lengkap rumahnya kemudian dikonfirmasi ulang sebelum eksekusi untuk melakukan pemasangan produk sesuai keinginan pelanggan dengan tujuan agar bagian teknisi datang ke rumahnya untuk melakukan pemasangan.

2. Bidang Operasional

Dalam hal ini praktikan membantu kegiatan operasional yang dilakukan tim telemarketing dan sekaligus menginput data-data, seperti data ODP, data kordinat lokasi, data target market dan data target penjualan *Indihome* selama sebulan.

- a. Praktikan melakukan penawaran produk *Indihome* kepada calon pelanggan baru melalui telepon. Penawaran tersebut meliputi : Paket komplit yang terdiri dari

pasang baru telepon, tv kabel dan internet, pasang telepon dan internet saja dan pasang telepon saja.

- b. Praktikan menginput data calon pelanggan baru *Indihome*. Hal-hal yang praktikan lakukan ketika menginput data pelanggan *Indihome* adalah :
 - 1.) Praktikan melakukan penawaran produk *Indihome* kepada calon pelanggan baru. Praktikan melakukan penawaran melalui via telepon. Target pelanggannya meliputi perumahan dan apartemen di daerah Jakarta Utara.
 - 2.) Setelah praktikan berhasil menarik pelanggan baru, praktikan meminta data-data pelanggan baru tersebut, meliputi nama, alamat, nomor hp, email dan paket *Indihome* yang ingin dinikmati.
 - 3.) Setelah itu praktikan menginput data pelanggan baru *Indihome* di sistem data base yang telah disiapkan oleh pihak Telkom itu sendiri.
- c. Praktikan melakukan pencarian informasi perihal kordinat lokasi untuk data target calon pelanggan baru. Hal-hal yang praktikan lakukan ketika melakukan pencarian kordinat lokasi adalah :
 - 1.) Praktikan melakukan pencarian kordinat lokasi perumahan dan juga apartemen untuk target calon pelanggan baru melalui *google*. Targetnya adalah kisaran daerah di Jakarta Utara, yaitu Kelapa Gading, Pademangan, Cilincing, Mangga Besar dan Sunter.
 - 2.) Setelah mendapatkan kordinat lokasi perumahan dan juga apartemen yang dimana sebagai target market penawaran produk *Indihome*, praktikan langsung menginputnya pada data base Telkom.

Tabel 1.3 – Usulan Target Pemasangan Indohome

NO	WITEL	NAMA CLUSTER	STO	JUMLAH RUMAH (DEMAND)	SKALA PRIORITAS (1 - 3)	KOORDINAT LOKASI
1	JAKARTA UTARA	CINNAMON ROROTAN LEGACY	CIL	150	1	-6.136921, 106.941128
2	JAKARTA UTARA	APARTEMEN WGP TOWER A	KLG	322	1	-6.167910, 106.901414
3	JAKARTA UTARA	APARTEMEN WGP TOWER B	KLG	345	1	-6.167910, 106.901414
4	JAKARTA UTARA	APARTEMEN WGP TOWER C	KLG	354	1	-6.167910, 106.901414
5	JAKARTA UTARA	APARTEMEN METRO SUNTER	STR	300	1	-6.133480, 106.872493
6	JAKARTA UTARA	APARTEMEN HAYAM WURUK PLAZA	MBS	200	1	-6.151162, 106.818959
7	JAKARTA UTARA	APARTEMEN GREEN LAKE TOWER UTARA	STR	400	1	-6.142787, 106.872845
8	JAKARTA UTARA	APARTEMEN GREEN LAKE TOWER SELATAN	STR	400	1	-6.142787, 106.872845
9	JAKARTA UTARA	RUSUN KEMAYORAN TAHAP 2			3	-6.153749, 106.855941
10	JAKARTA UTARA	APARTEMEN CBD PLUIT		400	1	-6.127080, 106.789276
11	JAKARTA UTARA	KODAMAR	KLG	750	3	-6.164466, 106.882126
12	JAKARTA UTARA	GRAHA REKSO	KLG	10 LANTAI	1	-6.144579, 106.894302
13	JAKARTA UTARA	GEDUNG SPORT MALL	KLG		3	-6.149375, 106.902888
14	JAKARTA UTARA	HOTEL FAVE	KLG		3	-6.152604, 106.907602
15	JAKARTA UTARA	HOTEL GRAND WISH	KLG		3	-6.152110, 106.895750
16	JAKARTA UTARA	GRAND ANCOL ALEXSIS	KTA	197	2	-6.131861, 106.822943
17	JAKARTA UTARA	OMNI BATAVIA	KTA	308	1	-6.131964, 106.810163
18	JAKARTA UTARA	HOTEL IBIS MANGGA DUA	MBS		3	-6.138081, 106.822815
19	JAKARTA UTARA	JAYAKARTA TOWER	MBS		3	-6.151082, 106.852118

20	JAKARTA UTARA	LOKASARI PLAZA	MBS		3	-6.146216, 106.823573
21	JAKARTA UTARA	PRINSEN PARK	MBS		3	-6.148170, 106.824152
22	JAKARTA UTARA	ROYAL REGAL	MBS		3	-6.151210, 106.826191
23	JAKARTA UTARA	SPARKS	MBS		3	-6.151210, 106.826191

Sumber: Dari database Telkom

d. Praktikan melakukan pencarian banyaknya unit perumahan dan juga apartemen di daerah Jakarta Utara yang nantinya berguna untuk pihak Telkom mendata target market mereka. Hal-hal yang praktikan lakukan ketika melakukan pencarian banyaknya unit perumahan dan juga apartemen adalah :

- 1.) Praktikan melakukan banyaknya unit perumahan dan juga apartemen di daerah Jakarta Utara untuk target calon pelanggan baru melalui *google*. Targetnya adalah kisaran daerah di Jakarta Utara, yaitu Kelapa Gading, Pademangan, Cilincing, Mangga Besar dan Sunter.
- 2.) Setelah mendapatkan banyaknya unit perumahan dan juga apartemen yang dimana sebagai target market penawaran produk *Indihome*, praktikan langsung menginputnya pada data base Telkom.

e. Praktikan melakukan proses input data target penjualan *Indihome* selama 1 tahun dalam hitungan per bulan. Hal-hal yang praktikan lakukan ketika melakukan proses input data tersebut adalah :

- 1.) Praktikan memperoleh data target market penjualan *Indihome* selama 1 tahun dalam hitungan perbulan dari pembimbing. Data target market tersebut diperoleh berdasarkan hasil rapat yang dilakukan oleh Manajer, Asisten Manajer dan juga para karyawan subdivisi *Outbond Channel*.

- 2.) Lalu praktikan melakukan input data tersebut dengan menggunakan aplikasi excel.

Tabel 1.4 – Target Sales Bulanan

2017	TARGET SALES BULANAN												
STO JAKUT	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
TPR	537	591	698	752	805	537	591	698	752	805	591	698	8055
KTZ	474	521	616	663	711	474	521	616	663	711	521	616	7107
MKR	474	521	616	663	711	474	521	616	663	711	521	616	7107
KLG	411	452	534	575	616	411	452	534	575	616	452	534	6162
CIL&MRD	411	452	534	575	616	411	452	534	575	616	452	534	6162
STR	316	347	411	442	474	316	347	411	442	474	347	411	4738
PDM	284	313	370	398	426	284	313	370	398	426	313	370	4265
KTX	253	278	328	354	397	253	278	328	354	397	278	328	3826
TOT SALES	3160	3475	4107	4422	4756	3160	3475	4107	4422	4756	3475	4107	47422

Sumber: Dari hasil rapat subdivisi Outbound Channel

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, praktikan selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk setiap pekerjaan, namun tentu saja tidak semua rencana pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi praktikan baik faktor internal maupun faktor eksternal dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas Praktik, di antaranya:

1.) Tidak dapat beradaptasi dengan baik

Saat memulai praktik kerja lapangan praktikan merasa kurang dapat beradaptasi secara baik dengan para karyawan di PT Telekomunikasi Indonesia cabang Jakarta Utara subdivisi *Outbond Channel* mengingat pada saat yang praktikan melakukan praktik terdapat juga karyawan yang sedang training kerja di PT Telekomunikasi Indonesia cabang Jakarta Utara.

2.) Tenggang waktu yang sedikit

Tenggang waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan terkadang membuat praktikan panik dan akhirnya menimbulkan stres kerja.

3.) Ruangan yang sangat dingin

Lingkungan kerja merupakan salah satu hal penunjang bagi para karyawan agar dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik dan benar serta sesuai waktu. Namun, apabila terdapat lingkungan kerja yang kurang mendukung karena faktor dari sarana atau prasarananya, seperti ruangan kerja dengan suhu yang sangat dingin dapat mengganggu proses kerja para karyawannya. Dengan begitu para karyawan tidak akan bisa fokus dalam menyelesaikan pekerjaannya dikarenakan kedinginan. Maka harusnya dapat diatur agar membuat karyawan nyaman dan bisa fokus dalam bekerja.

D. Cara Mengatasi Kendala

Adapun cara untuk mengatasi kendala yang praktikan hadapi adalah sebagai berikut:

1. Tidak dapat beradaptasi dengan baik

Praktikan mencoba beradaptasi dengan para pegawai di dalam PT Telekomunikasi Indonesia cabang Jakarta Utara subdivisi *Outbond Channel* dengan cara bertanya maupun berbincang-bincang, dan praktikan menganggap mereka adalah orang yang berpengalaman yang dapat membimbing praktikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia cabang Jakarta Utara subdivisi *Outbond Channel*.

2. Tenggang waktu yang sedikit

Dalam mengantisipasi *deadline* pekerjaan, maka Praktikan melakukan manajemen waktu setiap harinya. Manajemen waktu menurut Fatimah “ merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan serta pengendalian suatu produktivitas pada waktu”³. Dari teori tersebut, jika pekerjaan yang harus dikerjakan banyak maka yang harus dilakukan adalah bagaimana mengelola semua pekerjaan dengan baik sehingga semua dapat terselesaikan tepat waktu.

Selain itu, *deadline* dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja bisa terjadi karena ketidakmampuan diri kita dalam menghadapi pekerjaan yang diberikan dan ditambah dengan *deadline* yang ditentukan. Untuk itu sangat diperlukan adanya manajemen stres. Menurut Syafrianto “ mengenai manajemen stres yakni Kemampuan penggunaan sumber daya (manusia) secara efektif untuk mengatasi gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang muncul karena tanggapan (respon) “⁴.

Dari kedua teori di atas, jika melakukan penerapan manajemen stres dengan baik maka akan menimbulkan efek positif seperti terus berpikiran positif terhadap pekerjaan, motivasi meningkat dan kinerja pun akan meningkat pula. Setiap pekerjaan pasti akan melahirkan suatu tekanan, entah dengan skala yang rendah sampai tinggi.

Sehubungan dengan hal di atas, Praktikan juga melakukan manajemen

³ Fatimah, *Perusahaan dan Organisasi*, (Bandung: Aksara Utama, 2004), p.309

⁴ Syafrianto, *Pengertian Stres dan Emosi* (Bandung: Graha Perkasa, 2000),p.89

waktu. Pengertian manajemen sendiri menurut Daft dan Marcic dalam buku Dedi Purwana menyebutkan bahwa manajemen adalah ‘’ pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan sumber daya organisasi ‘’⁵.

Menyikapi hal tersebut Praktikan menyadari bahwa pekerjaan yang diberikan semata-mata untuk mengeksplorasi kemampuan praktikan secara komprehensif dan lebih memberikan gambaran mengenai dunia kerja. Dengan adanya kesadaran tersebut, tentu membuat praktikan tidak mudah stres dan jenuh terhadap pekerja.

3. Ruang yang sangat dingin

Ruang merupakan salah satu alat penunjang untuk melaksanakan pekerjaan. Ruang termasuk prasarana. Suatu pekerjaan akan dapat terselesaikan apabila sarana dan prasarananya sesuai dan dapat membuat karyawan nyaman, fokus dan berkonsentrasi dalam bekerja. Dengan pengelolaan sarana dan prasarana yang baik, maka akan menghasilkan suasana kerja yang baik pula. Namun, apabila terdapat sesuatu yang tidak beres pada sarana maupun prasarana akan tidak menghasilkan suasana kerja yang baik, maka akan berdampak pada hasil pekerjaan dan berdampak pada reputasi kantor. Prasarana dan sarana adalah termasuk lingkungan kerja. Menurut Nia Fauziah, lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan⁶.

⁵ Dedi Purwana, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), p.178

⁶Nia Fauziah, *Penerapan Manajemen Sarana dan Prasarana* 2008,,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah), h.39

Lingkungan kerja sangat berdampak pada apa yang dikerjakan oleh karyawan. Apabila terdapat sesuatu yang tidak beres, maka dibereskan agar membuat karyawan menjadi nyaman dan fokus. Menurut Utami Munandar bahwa kreativitas adalah hasil interaksi antara individu dan lingkungannya, kemampuan untuk membuat kombinasi baru, berdasarkan data, informasi, atau unsur-unsur yang sudah ada⁷.

Berdasarkan teori tersebut kreativitas adalah interaksi antara individu dan lingkungannya. Dalam hal ini praktikan mencoba untuk mengatasi kendala yang praktikan alami adalah salah satunya membawa jaket yang tebal agar tidak merasa dingin saat bekerja dan tetap fokus pada kerjaan. Kendala hal seperti ini memang harus diri sendiri yang kreatif untuk cara menangani kendala yang tidak bisa mengandalkan orang lain. Apabila kendala sudah teratasai, maka melakukan pekerjaanpun juga kembali normal.

⁷Utami Mundari, *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat* 2003, (Jakarta: Rineka Cipta), h. 12

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan merupakan kegiatan dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah di dapat selama proses tatap muka perkuliahan, tidak hanya itu dengan adanya kegiatan ini maka mahasiswa diharapkan mampu mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja sebuah instansi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Telekomunikasi Indonesia subdivisi *Outbound Channel* cabang Jakarta Utara dapat diperoleh kesimpulan di antaranya:

- 1 Praktik yang dilaksanakan di PT Telekomunikasi Indonesia subdivisi Outbound Channel cabang Jakarta Utara memberikan pengalaman yang nyata kepada praktikan untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. PT Telkom mempunyai tugas memberikan pelayanan telekomunikasi dan jaringan terbaik di wilayah Indonesia.
- 2 Tujuan praktikan dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan adalah untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan baru mengenai pekerjaan pada bidang pemasaran di dunia kerja yang nyata dan untuk mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja.
- 3 Tugas yang diberikan kepada praktikan antara lain membantu kegiatan operasional yang dilakukan tim telemarketing dan sekaligus menginput data-

data, seperti data ODP, data kordinat lokasi, data target market dan data target penjualan Indihome selama 1 tahun dalam hitungan perbulan.

- 4 Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan, praktikan menemui beberapa kendala di antaranya praktikan masih harus menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan yang baru, deadline pekerjaan yang membuat praktikan gugup dan stress dan suasana ruang kerja yang terlalu dingin.
- 5 Cara-cara mengatasi kendala yang dihadapi oleh praktikan antara lain dengan terus berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan di tempat kerja dengan membangun komunikasi yang efektif, manajemen stres, bekerjasama dengan pegawai lain dan memakai jaket ketika sedang bekerja diruangan.

B. Saran

Setelah praktikan menarik kesimpulan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia subdivisi *Outbound Channel* cabang Jakarta Utara, maka praktikan mencoba memberikan saran-saran yang berkaitan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca, perusahaan dan khususnya bagi praktikan sendiri, agar dalam pelaksanaan kerja yang sesungguhnya dapat diterapkan lebih baik lagi. Saran-saran yang akan praktikan berikan adalah sebagai berikut:

- 1 Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, diharapkan untuk dapat menambah dan mendalami ilmu yang dipelajari di perkuliahan agar dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan tidak banyak mendapatkan kesulitan.

- 2 Praktikan berharap agar budaya keakraban antar pegawai di instansi harus lebih ditingkatkan, supaya kesenjangan sosial tidak terjadi atau paling tidak bisa diminimalisir. Selain itu Bidang Pemasaran tetap mempertahankan keramahan dan komunikasi yang baik dengan mahasiswa Praktik Kerja Lapangan dan menjadikan pengalaman Praktik Kerja Lapangan sebagai wadah untuk menyaring calon karyawan yang berpotensi untuk direkrut oleh perusahaan di masa mendatang dari kalangan mahasiswa.
- 3 Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi alangkah baiknya menjalin kerjasama dengan instansi agar memudahkan mahasiswa untuk mencari tempat PKL dan melaksanakan kegiatan PKL


DAFTAR PUSTAKA

- Budiyono. (2008). Pengaruh Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan . Surakarta: PT.Gemilang
- Flippo, E. (2004). Perusahaan dan Organisasi. Bandung: Aksara Utama.
- Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE
- Kotler ,Philip.2002.Manajemen Pemasaran.Jakarta: Prehallindo
- Syafrianto. (2000). Pengertian Stres dan Emosi. Jakarta: Graha Perkasa.
(<http://www.bitebrands.co/2014/06/7-faktor-yang-mempengaruhi-efektivitas.html>) (diakses pada tanggal 12 September 2017)
- Telkom Indonesia. Profil Perusahaan <http://www.telkom.co.id/category/investor-relations/page/2>(diakses pada tanggal 12 September 2017)
- PT. Telkom tbk Indonesia.<http://www.telkom.co.id/category/investor-relations>
(diakses tanggal 12 September 2017)
- Purwana, Dedi dan Nurdin Hidayat. (2016). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Surat Permohonan Izin PKL

HS / WIRA JAN '2017



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
 Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
 BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
 Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
 Laman : www.unj.ac.id

Nomor : **4975/UN39.12/KM/2016**

Lamp. : **1 lembar**

H a l : **Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan**

11 Oktober 2016

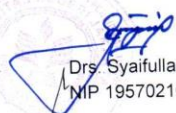
Yth. HRD PT. TELKOM
 Jl. Laksamana Yos Sudarso No.23 Tanjung Priok
 Jakarta Utara

Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi	: Pendidikan Tata Niaga
Fakultas	: Ekonomi
Sebanyak	: 2 Orang (Rachmadina Pratiwi, dkk) Daftar Nama Terlampir.
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan Pada Tanggal 2 Januari s.d. 27 Januari 2017
No. Telp/HP	: 085697323398

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
 Akademik dan Kemahasiswaan


 Drs. Syaifullah
 NIP 195702161984031001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Pendidikan Tata Niaga

Lampiran 2 : Surat Penerimaan PKL



Nomor : Tel. 292 /PS 000/R2W-E520000/2016

Jakarta, 07 Desember 2016

Kepada Yth :
Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Perihal : **Permohonan Praktek Kerja Lapangan**

Dengan hormat,

Menjawab Surat Saudara No.: 4975/UN39.12/KM/2016, tertanggal 11 Oktober 2016 perihal Permohonan Ijin Praktek Kerja Lapangan, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat menerima 2 (dua) orang Mahasiswa/i atas nama : Rachmadina Pratiwi, Wanda Yurianti. Untuk melaksanakan Praktik Kerja yang dimaksud, mulai tanggal 02 Januari 2017 s/d 31 Januari 2017.

Sehubungan dengan hal tersebut, kepada para Mahasiswa tersebut agar melapor kepada kami pada :

Hari / tanggal : Senin, 02 Januari 2017

Waktu : Pukul 08.00 WIB

Tempat : Gedung Witel Jakarta Utara Lt.3 Ruang HR

Jl.Yos Sudarso Kav. 23-24 jakarta Utara

Perlu kami informasikan kepada Saudara bahwa kami tidak memberikan / menyediakan akomodasi dan atau emulemen lainnya kepada yang bersangkutan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja / Job Training.

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

TJATUR RIANI
ASMAN HR SERVICE



Lampiran 3 : Surat Keterangan PKL



SURAT KETERANGAN

Nomor : C.Tel 028 /PS000/R2W-2e520000/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini, Asisten Manager HR Service WITEL JAKARTA UTARA, Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. menerangkan bahwa :

Nama : Wanda Yurianti
 N I M : 8135145139
 Jurusan : Ekonomi
 Program Studi : S1 – Pendidikan Tata Niaga
 Universitas/Sekolah : UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

telah melaksanakan On The Job Training / Praktek Kerja Lapangan di unit HOME SERVICE WITEL Jakarta Utara, PT. (Persero) Telekomunikasi Indonesia, Tbk; selama 25 (dua puluh lima) Hari Kerja terhitung mulai tanggal, 03 Januari 2017 s/d 03 Februari 2017..

Dengan Hasil

“ Baik “

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Februari 2017

TJATUR RIANTI
 ASMAN HR SERVICE



Lampiran 4 : Identitas Nama Praktikan

Nama : Wanda Yurianti
No. Registrasi : 8135145139
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Alamat : Jl. Rawa Kuning Rt. 001/002 Pulogebang
Jakarta Timur
No. Telp : 083898633251

Lampiran 5 : Penilaian PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285

Laman: www.fk.unj.ac.id



PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

PROGRAM SARJANA (S1)

..... SKS

Nama : Wanda Yuriani
No.Registrasi : 8135145139
Program Studi : Pend. Tata Niaga
Tempat Praktik : PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Utara
Alamat Praktik/Telp : Jl. Yos. Sudarso kav 23-24 Jakarta 14320

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	97	1. Keterangan Penilaian :				
2	Kedisiplinan	93	Skor Nilai Bobot 86-100 A 4 81-85 A- 3,7 76-80 B+ 3,3 71-75 B 3,0 66-70 B- 2,7 61-65 C+ 2,3 56-60 C 2,0 51-55 C- 1,7 46-50 D 1				
3	Sikap dan Kepribadian	90					
4	Kemampuan Dasar	92					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	93					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	89	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	88	Nilai Rata-rata :				
8	Aktivitas dan Kreativitas	89					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	92	<table border="1"><tr><td>$\frac{915}{10 \text{ (sepuluh)}} = 91,5$</td></tr></table>	$\frac{915}{10 \text{ (sepuluh)}} = 91,5$			
$\frac{915}{10 \text{ (sepuluh)}} = 91,5$							
10	Hasil Pekerjaan	92	Nilai Akhir :				
			<table border="1"><tr><td>92</td><td>A</td></tr><tr><td>Angka bulat</td><td>huruf</td></tr></table>	92	A	Angka bulat	huruf
92	A						
Angka bulat	huruf						
Jumlah		915					

Jakarta, 3 Februari 2017
Penilai,

T.M. L... Telkom Indonesia
Danang A.D.

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 6 : Daftar Hadir PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/TNA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Wanda Yurianti
No. Registrasi : 8135145139
Program Studi : Pend. Tata Niaga B 2019
Tempat Praktik : PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Utara
Alamat Praktik/Telp : Jl. Yos Sudarso Kav 23-24 Jakarta 14320

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	3 Januari 2017	1. Randaulf.	
2.	4 Januari 2017	2. Randaulf.	
3.	5 Januari 2017	3. Randaulf.	
4.	6 Januari 2017	4. Randaulf.	
5.	9 Januari 2017	5. Randaulf.	
6.	10 Januari 2017	6. Randaulf.	
7.	11 Januari 2017	7. Randaulf.	
8.	12 Januari 2017	8. Randaulf.	
9.	13 Januari 2017	9. Randaulf.	
10.	16 Januari 2017	10. Randaulf.	
11.	17 Januari 2017	11. Randaulf.	
12.	18 Januari 2017	12. Randaulf.	
13.	19 Januari 2017	13. Randaulf.	
14.	20 Januari 2017	14. Randaulf.	
15.	23 Januari 2017	15. Randaulf.	

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta.....

Penilai,

Handwritten signature
Telkom Indonesia
(Dianang Ari D.)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285

Laman: www.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Wanda Yurianti
No. Registrasi : 8135K15B3
Program Studi : Pend. Tata Niaga B 2014
Tempat Praktik : PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Utara
Alamat Praktik/Telp : Jl. Yos Sudarso Kav 23-24 Jakarta 14320

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	24 Januari 2017	1. Pandaul	
2.	25 Januari 2017	2. Pandaul	
3.	26 Januari 2017	3. Pandaul	
4.	27 Januari 2017	4. Pandaul	
5.	30 Januari 2017	5. Pandaul	
6.	31 Januari 2017	6. Pandaul	
7.	1 Februari 2017	7. Pandaul	
8.	3 Februari 2017	8. Pandaul	
9.		9.	
10.		10.	
11.		11.	
12.		12.	
13.		13.	
14.		14.	
15.		15.	

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta.....

Penilai.

[Signature]
(Panang AR30)
Telkom Indonesia

Lampiran 7

FORMAT PENILAIAN SEMINAR PRAKTIKKERJALAPANGAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Nama : Wanda Yurianti
No.Reg : 8135145139
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

A. Penilaian Laporan PKL

No.	Kriteria Penilaian	Interval Skor	Skor
1.	Format Makalah a. Sistematika Penulisan b. Penggunaan bahasa baku, baik, dan benar	0–15	
2.	Penyajian Laporan a. Relevansi topik dengan keahlian bidang studi b. Kejelasan Uraian	0–25	
3.	Informasi a. Keakuratan Informasi b. Relevansi Informasi dengan uraian tulisan	0- 15	

B. Penilaian Presentasi Laporan

1.	Penyajian: a.SistematikaPenyajian b.Penggunaanalatbantu c.Penggunaanbahasalisanyangbaik, benar,danefektif	0–20	
2.	Tanyajawab a.Ketepatanjawaban b.Kemampuanmempertahankan argument	0- 20	

Jakarta,.....

Penilai,

.....

Lampiran 8

JADWAL KEGIATAN PKL

FAKULTAS EKONOMI–UNJ TAHUN AKADEMIK 2017-2018

No	Bulan/Kegiatan	Oktober 2017	Januari 2017	Februari 2017	Desember 2017
1	Pendaftaran PKL				
2	Proposal Permohonan PKL ke perusahaan				
3	Pelaksanaan program PKL				
4	Penulisan laporan PKL				
4	Penyerahan laporan PKL				
6	Koreksi laporan PKL				

7	Batas akhir penyerahan laporan PKL				
---	--	--	--	--	--

Lampiran 9

LOG HARIAN PKL DI SUBDIVISI OUTBOUND CHANNEL TELKOM JAKARTA UTARA

TANGGAL	KEGIATAN	RINCIAN	PEMBIMBING/YG MEMBERI TUGAS
3 Januari	Briefing, Pre Test dan Post Test dan Sosialisasi K3	Pengenalan akan K3: a. UU No : 1/1970 b. Kepmen 186/1999 c. PP No : 50/2012 d. PULL 2000/2002 e. Kepmen 7/1967 Pre Test dan Post Test mengenai seputar SMK3	Bapak Yudi, Bapak Sri, Ibu Catur, Bapak Sumadin

	Pengenalan Produk Indihome	1. Product and Package : a. Internet Fiber b. Interactive TV c. OTT Video Steaming d. Phone e. Movin' f. Wifi.id Seamless g. Indihome Telepon Mania h. Indihome Global Hall i. Melon	Bapak Ngurah Wira dan Bapak Hendri
4 Januari	Penjelasan jobdes	Penjelasan jobdes secara rinci pekerjaan apa saja yang akan saya kerjakan selama 1 bulan pkl di unit HS Telkom witel Jakarta Utara	Bapak Wira
	Menginput data	Menginput data ODP di daerah Jakarta Utara	Bapak Wira

5 Januari	Membuat Formulir dan melakukan penawaran produk Indihome melalui telepon (Telemarketing)	Formulir Survey pelanggan	Bapak Alam
6 Januari	Mencari info kordinat lokasi	Mencari info kordinat lokasi untuk data target konsumen dalam hal pemasangan Indihome di daerah Jakarta Utara	Ibu Firra
9 Januari	Menginput data dan melakukan penawaran produk Indihome melalui telepon (Telemarketing)	Menginput data ODP di daerah Jakarta Utara	Bapak Wira
10 Januari	Mencari info kordinat lokasi	Mencari info kordinat lokasi untuk data target konsumen dalam hal pemasangan Indihome di daerah Jakarta Utara	Bapak Wira

11 Januari	Rapat unit HS dan melakukan penawaran produk Indihome melalui telepon (Telemarketing)	Membahas seputar target market Indihome di Jakarta Utara	Semua Karyawan Pimpinan rapat : 1. Bapak Hendri 2. Bapak Danang
12 Januari	Membuat surat permohonan	Membuat surat permohonan penggantian jaringan tembaga ke fiber optik di komp tugu perjuangan RW 07	Bapak Chandra
13 Januari	Membuat surat permohonan dan melakukan penawaran produk Indihome melalui telepon (Telemarketing)	Membuat surat permohonan penggantian jaringan tembaga ke fiber optik di komp rivera garden RW 24 Jakarta Utara	Bapak Chandra
16 Januari	Membuat form dan melakukan penawaran produk Indihome melalui telepon (Telemarketing)	membuat form kunjungan cluster	Bapak Wira

17 Januari	Membuat form	Membuat form kunjungan cluster	Bapak Wira
18 Januari	Rapat unit HS	<p>Membahas tentang kendala di lapangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada beberapa daerah di Jakarta Utara yang belum terpasang fiber 2. Beberapa avengers di beberapa titik lokasi yang kurang gencar dalam mencari target customer 3. Masalah dengan kompetitor utama yaitu first media 4. Beberapa kapten dari avengers menyalur 	Seluruh karyawan

19 Januari	Mencari data target market	Mencari data berapa banyak unit yang ada di apartemen, perumahan dan berapa banyak lantai yang ada di gedung-gedung perkantoran ataupun mall yang ada di daerah jakarta utara gunanya untuk telkom mendata target market mereka.	Bapak Monang
20 Januari	Meninput data	Mencari ODP dan menginputnya dalam aplikasi excel membuat form kunjungan cluster	Bapak Wira
23 Januari	Membuat form dan melakukan penawaran produk Indihome melalui telepon (Telemarketing)	membuat form kunjungan cluster	Bapak Wira

24 Januari	Mencari data target market	Mencari data berapa banyak unit yang ada di apartemen, perumahan dan berapa banyak lantai yang ada di gedung-gedung perkantoran ataupun mall yang ada di daerah jakarta utara gunanya untuk telkom mendata target market mereka.	Bapak Wira
25 Januari	Membuat form dan melakukan penawaran produk Indihome melalui telepon (Telemarketing)	membuat form kunjungan cluster	Bapak Wira
26 Januari	Menginput dan mencari data	Data rinci perihal komunitas dan RPTRA di jakarta utara	Pak Wira
27 Januari	Menginput data ke aplikasi excel	Menginput data SMA yang ada di daerah jakarta	Pak Wira

		utara (nama sekolah beserta alamatnya)	
30 Januari	Meninput data ke aplikasi excel	Meninput data MTS dan MA yang ada di daerah jakarta utara (nama sekolah beserta alamatnya)	Pak Wira
31 Januari	Menginput data ke aplikasi excel	Menginput data alamat target market, profil, kegiatan mitra AVG, SPV, AVG, kapten, kendaraan, canvasser, mitra canvasser dan bulan untuk data kegiatan penjualan indihome.	Pak Wira
1 Februari	Menginput data	Mencari ODP dan menginputnya dalam aplikasi excel membuat	Bapak Wira

		form kunjungan cluster	
2 Februari	Sakit	-	-
3 Februari	Menginput data ke aplikasi excel	Menginput data alamat target market, profil, kegiatan mitra AVG, SPV, AVG, kapten, kendaraan, canvaser, mitra canvaser dan bulan untuk data kegiatan penjualan indihome.	

Lampiran 10**DOKUMENTASI**